



LINEAMIENTOS PARA ATENDER REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo al Manual de gestión ética para las entidades del Estado, frente a las prácticas de servicio al cliente¹, la atención a los ciudadanos debe hacerse bajo el enfoque del servicio público, es decir, en términos respetuosos, corteses y oportunos, garantizando que la información suministrada al público sobre los servicios ofrecidos y sobre la misma entidad sea veraz y pertinente.

Esto implica estructurar la comunicación de la entidad de manera que se consulte a la ciudadanía y se le informe permanentemente sobre los asuntos que la afectan, permitiendo procesos de circulación de la comunicación que retroalimenten a las diferentes instancias y hagan transparente y confiable a la administración pública.

1. PROCEDIMIENTOS

Situación	Procedimiento
Atención prioritaria	Se deberá atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la integridad, cuando sea presentada por un niño(a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.
No es posible resolver la petición en los términos señalados	Se debe informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o dará respuesta, sin exceder del doble del término inicialmente determinado. En estos casos podrá emplearse la “Plantilla estándar de suspensión de términos”
Peticiones incompletas	Si al momento de radicar la petición no presenta la información suficiente, o no es completamente clara, el personal de Parques Nacionales deberá indicarlo al peticionario, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. Si la petición se encuentra radicada, los servidores públicos deberán indicarlo por escrito al peticionario dentro de los 10 días siguientes a su recepción para que complete la información. El ciudadano dispone de un (1) mes para complementar la información. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

¹ Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público. Linares G. Carolina. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, 2014. Págs. 21-23.



Desistimiento tácito	Se entenderá como desistimiento tácito, si luego del mes otorgado para completar la información, el ciudadano no completa su petición. En este caso, la Entidad deberá decretar el desistimiento mediante acto administrativo y proceder al archivo del expediente. Se deberá notificar personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición.
Desistimiento expreso	Se considera como desistimiento expreso cuando el ciudadano informa a la Entidad que desiste de su petición. La Entidad podrá continuar de oficio con la respuesta, si la considera de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.
Funcionario sin competencia - Traslado	Se deberá remitir la solicitud a la entidad competente, dentro de los cinco días siguientes a su recepción y se deberá enviar copia del oficio remitario al peticionario.
Petición oscura	Se entenderá como petición oscura aquella en la que no se comprende la finalidad u objeto de la petición. En tal caso, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse se archivará la petición.
Peticiones reiterativas	En el caso de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores.
Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una solicitud irrespetuosa, la Entidad podrá rechazarla. No está en obligación de devolver la misma.

2. ORGANIZACIÓN PARA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD

De acuerdo con el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Por esta razón, se reglamentan las siguientes situaciones para el trámite de PQRSD:

- a. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten².
- b. Peticiones derivadas. Cuando una petición deba ser atendida por varias dependencias por razón de competencia, deberá ser reasignada a cada una de ellas y consolidará la respuesta la dependencia

² “El derecho de petición no resulta vulnerado cuando la autoridad omite reiterar una respuesta dada por ella misma al solicitante. El derecho de petición no implica que, una vez la autoridad ha respondido al solicitante, deba repetir indefinidamente la misma respuesta frente a nuevas solicitudes cuando éstas son idénticas a la inicial inquietud, ya satisfecha.” Sentencia T-414 de 1995.



que tenga mayor injerencia en la misma. En caso de conflicto o duda por competencia, éstas deberán ser resueltas por la Oficina Asesora Jurídica.

Si una vez radicada y repartida la petición a una dependencia, se observa que Parques Nacionales Naturales no está obligada a atenderla, se hará remisión al organismo competente dentro del término máximo de cinco (5) días. En todo caso, en el mismo término, se responderá al peticionario indicando la falta de competencia para resolver y la entidad a la cual se ha dado traslado.

Inmediatamente la petición, solicitud de información, solicitud de documentos, consulta, queja, reclamo y sugerencia sea direccionada al área competente, se debe verificar el tipo de petición y asignar el respectivo tipo documental, en caso de que correspondencia no haya tipificado el documento de forma correcta, la persona responsable de la respuesta debe proceder a asignar la clase de la solicitud de acuerdo a la respectiva Tabla de Retención Documental.

Se recomienda realizar el proyecto de respuesta con una antelación máxima de tres (3) días al vencimiento de la fecha, con el fin de que el jefe o el coordinador del área correspondiente la revisen y envíe la respuesta al peticionario en tiempo.

En todos los eventos, el encargado de resolver la solicitud tendrá en cuenta que la respuesta debe referirse al fondo de la materia sometida a su análisis y que la pronta solución de la misma no se limita al deber de dar contestación.

El responsable de atención al ciudadano en el Nivel Central y en las Direcciones Territoriales realizará el seguimiento periódico a las peticiones, solicitudes de información, de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias e informarán de su estado al Grupo de Procesos Corporativos, mediante un informe trimestral.

- c. **Proceso denuncias por actos de corrupción interno:** Toda denuncia de actos de corrupción interno de Parques Nacionales deberá ser remitida al Grupo de Control Disciplinario.
- d. **Proceso denuncias por actos de corrupción externo:** Toda denuncia de actos de corrupción externa formulada ante el Parques Nacionales Naturales y que no sea competencia de la Entidad, la dependencia deberá realizar el trámite correspondiente de traslado a las entidades de control si es del caso.

3. INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RESERVADOS (Artículo 24. Ley 1755 de 2015.)

Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos reserva por la Constitución Política o la Ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros del personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos



documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicos de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos. Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 sólo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

e. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva (Artículo 25. Ley 1755 de 2015.)

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

f. Insistencia del solicitante en caso de reserva (Artículo 26. Ley 1755 de 2015.)

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días de la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

Parágrafo. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

g. Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado

Artículo 27. Ley 1755 de 2015. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.



h. Reproducción de documentos.

Artículo 29. Ley 1755 de 2015. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

i. Notificación a PQRSD radicadas de manera anónima.

De acuerdo a lo señalado por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: “...Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso...”.

Cuando no se informa de una dirección de notificación o se realiza de manera anónima, se debe remitir la respuesta mediante un Oficio y comunicar dicha situación al correo yesid.acevedo@parquesnacionales.gov.co, para que esta sea publicada en la página de la Entidad.

3. RESPUESTA A PETICIONES:

La respuesta que se da a las peticiones, debe ser oportuna, de fondo, es decir, debe remitirse exactamente a lo consultado, no a casos similares o semejantes, debe conducir a una solución, ser clara, precisa, pertinente. Si esto no es posible, debe expresarse claramente, y si es necesario, sugerir el procedimiento a seguir, indicar la autoridad o instancia a la que se debe recurrir para conseguir la solución que se pretende con el derecho de petición.

4. NORMATIVIDAD:

TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO	ASUNTO QUE REGULA
Constitución Política de Colombia	Constitución Política de Colombia
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones
Ley 190 de 1995	Estatuto Anticorrupción
Ley 361 de 1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
Ley 734 de 2002	Código Único Disciplinario
Ley 962 de 2005	Ley Antitrámites
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto 3572 de 2011	Por el cual se crea la Unidad Administrativa Especial de Parques Nacionales Naturales, se determinan sus objetivos, estructura y funciones.



Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE VIGENCIA ANTERIOR	VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA MODIFICACION
08/09/2017	1	Se crean los lineamientos para atender los requerimientos de información de la ciudadanía, con el fin de revisar la consistencia de información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.

APROBACIÓN		
ELABORÓ	Nombre	Karen Stephany Aguilar Cortés
	Cargo	Contratista
	Fecha	08/09/2017
REVISÓ	Nombre	Luis Alberto Ortiz Morales
	Cargo	Coordinador Grupo de Procesos Corporativos
	Fecha	
Aprobó	Nombre	
	Cargo	
	Fecha	